附件 3

履行服務承諾的統計數字

（二零零八年四月一日至二零零九年三月三十一日）

(A) 查詢*

	回覆時間		
致電或親臨本署查詢	即時	30 分鐘內	30 分鐘後
	13,848 (100%)	0	0
書面查詢	5 個工作天內	6 至 10 個工作天內	10 個工作天後
	216 (97.7%)	3 (1.4%)	2 (0.9%)

*不包括有關正在處理的投訴個案的查詢。

(B) 投訴**

	回覆時間		
初步評審／發出認收函件	5 個工作天內（目標：80%）	6 至 10 個工作天內（目標：20%）	10 個工作天後
	4,962 (99.8%)	9 (0.18%)	1 (0.02%)

**不包括副本送本署的投訴，以及不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案。

	不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案			其他個案		
已終結的個案	10 個工作天內（目標：70%）	11 至 15 個工作天內（目標：30%）	15 個工作天後	少於 3 個月（目標：60%）	3 至 6 個月內（目標：40%）	6 個月後
	855 (77.17%)	217 (19.58%)	36 (3.25%)	3,028 (65.93%)	1,483 (32.29%)	82 (1.78%)

(C) 團體參觀及講座

	回覆時間	
要求由專人帶領參觀本署的團體	5 個工作天內	5 個工作天後
	19 (100%)	0
邀請本署人員主持講座的團體	10 個工作天內	10 個工作天後
	12 (100%)	0